

# VEELVOOR- KOMENDE FOUTEN

Turning physical into digital.  
[letsgetdigital.com](https://letsgetdigital.com)





**Digital that feels  
(almost) like physical.**

# 1: Ik kan mijn camera/microfoon niet aanzetten

Deze fout kan verschillende oorzaken hebben.

Om deze fout te herstellen, is het belangrijk om alle onderstaande stappen te doorlopen.

## Oplossingen:

- Open het evenementenplatform in de browser Google Chrome (laatste versie)
- Ga naar de volgende link om te controleren of alles groen is: <https://live.eventinsight.io/check.html>
- Zorg ervoor dat er geen andere programma's open staan die de camera of microfoon in beslag nemen (bijv. Teams/Zoom)
- Start de computer/laptop opnieuw op
- Zorg ervoor dat de browser toestemming heeft om je camera/microfoon te gebruiken
- Zorg ervoor dat de juiste camera/microfoon is geselecteerd in de instellingen
- Controleer of de firewall/VPN is uitgeschakeld
- Zorg ervoor dat anti-virus software uit staat

## 2: Ik kan de spreker niet horen

Deze fout kan verschillende oorzaken hebben.

Om deze fout op te lossen, is het belangrijk om alle onderstaande stappen te doorlopen.

### Oplossingen:

- Open het evenementenplatform in de browser Google Chrome (laatste versie)
- Ga naar de volgende link om te controleren of alles groen is: <https://live.eventinsight.io/check.html>
- Zorg ervoor dat er geen andere programma's open staan die je camera of microfoon in beslag nemen (b.v. Teams/Zoom)
- Start je computer/laptop opnieuw op
- Zorg ervoor dat de juiste luidsprekers zijn geselecteerd in je instellingen
- Zorg ervoor dat de browser toestemming heeft om je camera/microfoon te gebruiken
- Zorg ervoor dat de hardware-instellingen op je computer toestemming hebben om je camera/microfoon te gebruiken
- Zorg ervoor dat de juiste camera/microfoon is geselecteerd in de instellingen
- Controleer of de firewall/VPN is uitgeschakeld
- Zorg ervoor dat anti-virus software is uitgeschakeld

## 3: Ik kan de sessie niet bijwonen

Deze fout kan meerdere oorzaken hebben.

Om deze fout te herstellen, is het belangrijk om alle onderstaande stappen te doorlopen.

### Oplossingen:

- Open het evenementenplatform op een computer of laptop
- Zorg ervoor dat je een stabiele internetverbinding hebt, je kunt dit hier controleren <https://www.speedtest.net> , het moet minstens boven de 30 Mbps zijn
- Open het evenementenplatform in de browser Google Chrome (laatste versie)
- Start de computer/laptop opnieuw op
- Zorg ervoor dat de firewall/VPN is uitgeschakeld
- Zorg ervoor dat antivirus software is uitgeschakeld

## 4: Ik krijg een bericht dat ik een groter schermformaat nodig heb om deel te nemen aan het evenement

Ons evenementenplatform kan alleen worden geopend op een laptop of een computer. Het is dus niet mogelijk om het evenement via een telefoon of tablet bij te wonen. Het platform ondersteunt schermen van 1024 pixels breed of groter.

### Oplossingen:

- Open het evenementenplatform op een computer of laptop
- Wijzig het zoomniveau van de browser

## 5: Ik zie vreemde vertalingen in het evenementen platform

Deze fout wordt veroorzaakt door de automatische vertaling van Google Chrome. Aangezien deze software is ingeschakeld, wordt het evenementenplatform automatisch vertaald.

### Oplossing:

- Schakel Google Chrome automatische vertaling uit

Indien na het doorlopen van deze punten nog steeds niets te zien of te horen is, kan het probleem veroorzaakt worden door een sterke firewall of een beveiligd netwerk. Schakel over naar een privé-apparaat of neem contact op met je IT-afdeling en vraag hen om deze pagina's te whitelisten:

<https://knowledge-base.letsgetdigital.com/misc/virtual-platform/whitelisting>

**Als de bovenstaande stappen niet werken, hebben we een screenshot en de onderstaande informatie nodig om te zien wat er precies mis gaat:**

- Wat werkt er niet?
- Wanneer werkt het niet?
- Wat voor meldingen geeft het systeem/wat zie je?

Gelieve ons een screenshot te sturen van deze link: <https://live.eventinsight.io/check.html> en stuur de informatie naar [support@eventinsight.io](mailto:support@eventinsight.io)

